

高校财务部门服务质量影响因素及影响机理探析

武汉理工大学管理学院 张攀科 罗帆 河南林业职业学院 颜雪

摘要 :高校财务部门与师生员工间冲突频发,为分析其服务质量影响因素及影响机理,基于中部地区某高校财务部门收集的156起服务质量投诉事件,结合文献和专家访谈,共提取了4个维度15个影响因素。采用决策实验室分析法和解释结构模型法,分析了高校财务部门服务质量影响因素间的相互关系及影响强度,计算了其中心度和原因度,构建了多层解释结构模型,划分了因素的影响层次,明确了影响在各层次间的传递路径。本文的研究表明,集成DEMATEL-ISM方法在高校财务服务质量影响因素分析上具有可行性,也为改善组织部门对内部客户服务质量问题提供了新的决策思路和方法。

关键词 :高校财务 服务质量 影响机理 DEMATEL ISM

DOI:10.16144/j.cnki.issn1002-8072.2018.34.011

一、引言

高校财务部门通过对各类经费的日常监管和控制,促进经费科学配置,保障经费合理使用。高校财务部门具有服务和监管的双重属性,一方面,要履行预决算管理、基建财务管理、科研经费管理、资产管理、资金筹措等监管职能,以保障学校正常财务秩序;另一方面,要面向师生员工履行财务报账等各类服务职能。同时,国家对高校资金管理日趋精细化和规范化,财务控制日益严格,流程日益规范。这也使各类财务服务程序日趋繁杂,财务部门与师生员工间冲突频发,甚至影响正常的教学科研活动。因此,系统分析影响服务质量的因素,设计制定完善的服务质量管理体系并坚持实施,持续改进高校财务部门服务质量,对财务部门自身及其所属高校的持续发展都具有战略意义。

服务质量受服务对象(师生员工)、服务主体(财务人员)、管理措施等组织因素影响,同时受基础设施、运行成本、社会文化等环境因素影响,再加上财务服务类的公共物品属性,多因素交叉融合,共同构成服务质量综合影响体系。分析国内外已有研究文献,由于服务质量与运营成本、机构盈利能力、顾客满意度、忠诚度和保留度等具有直接或间接的联系,是企业价值和运营绩效的最重要决定因素,因此服务质量研究是研究热点领域。大部分学者以传统服务行业及盈利性组织为背景,从服务营销角度对服务质量的内涵、演进、评价及管理进行探索,但系统性研究组织内部部门服务质量的文献还较为少见。本文尝试构建高校财务服务质量影响因素模型,并以此为基础探索服务质量管理的改进措施。鉴于此本研究将梳理服务质量相关文献,结合案例分析和问卷调查提取影响因素并进行定义;采用决策实验室分析法(DEMATEL)建立因素间影响矩阵,计算因素中心度和原因度,设定阈值筛选因素间强影响关系,通过解释结构模型(ISM)明确影响因素间的作用关系,有利于管理者明晰提高财务服务质量的管控重点。

二、高校财务服务质量影响因素识别和提取

服务具有无形性、不可分离性、异质性和易逝性,服务

质量的测度与优化策略始终是研究的热点和难点。芬兰学者Gronroos(1982)提出服务质量不仅包括服务对象得到的状态改变等结果性因素,还包括服务方式、方法及服务主体所传递的态度等过程性因素。Olsen(1992)认为服务质量包括了设计质量、生产质量和过程质量。由Parasuraman(1988)等学者提出的SERVQUAL量表,是学术界认可度较高的服务质量测度模型,它通过衡量服务对象服务预期与服务感知的差值来测度服务质量。在该模型中,服务质量被分解成五个维度,分别为可靠性(无差错和标准化)、响应性(迅速提供服务,减少等待时间)、安全性(完成服务的能力,对服务对象的礼貌和尊敬,与服务对象的有效沟通)、移情性(设身处地为服务对象着想,给予服务对象特别的关注)和有形性(设施、设备、人员和宣传材料等)。

由文献分析可知,服务质量(Service Quality)是指服务能够满足被服务者需求的程度,是服务对象感知服务与服务期望的对比。服务质量客观评价结果较难获取,本研究以服务投诉作为服务质量的表征。为获取高校财务部门服务质量的原始数据,以中部某部属高校财务处综合科投诉记录簿为基础,收集2012年至2016年间处理完结的156起服务质量投诉事件,作为典型分析样本。采用关键事件技术(CIM),从“投诉事件描述”中抽取投诉原因的描述词汇,统计词汇频度并排序,初步识别财务服务质量影响因素。结合文献查阅和专家意见,对初步识别的因素进行凝练和定义。

在此基础上,于2017年6月通过电子邮件、电话、视频会议等方式对30位专家开展了访谈,对服务质量影响因素进一步优化筛选。访谈对象全部为高校财务管理人员,高校师生员工,高校科研人员,以及服务质量研究的专家学者。其中,有8位来自高校财务部门,13位来自高校科研教学部门,9位来自服务质量研究机构。根据对访谈结果的整理分析,最终得到精简后的15个影响因素(表1),涵盖服务对象、服务主体、部门管理、服务设施等四个维度。影响因素集合 $A=(A_i)_{i=1}^{15}$,如表1所示。

表1 高校财务服务质量影响因素集合

分析维度	影响因素
服务对象(师生员工)维度	A1 服务期望
	A2 服务感知
	A3 过往体验
	A4 服务口碑
服务主体(财务人员)维度	A5 服务态度和意愿
	A6 工作满意度
	A7 组织公民行为
	A8 角色冲突或模糊
部门管理维度	A9 服务流程标准化
	A10 组织文化建设
	A11 绩效考核和奖惩
	A12 高层愿景和战略
	A13 培训开发
服务设施维度	A14 软硬件设施
	A15 服务有形化

(一)服务对象(师生员工)维度 研究者认为,感知服务质量是服务对象对具有普遍水平的服务提供者的服务期望和其对该行业内某一具体组织真实绩效的感知差距。师生员工的服务期望、服务感知、过往体验和服务口碑等都会直接或间接影响服务质量。

A1服务期望,是师生对财务部门服务的心理预期,即师生认为财务人员应该而不是财务人员愿意提供的服务水平。期望与年龄、性别、学历层次、个人阅历、认知水平等个人传记特征关系密切,师生在接受财务报账服务之前形成期望,成为评价服务水平标准。

A2服务感知,是师生对所接受服务的判断,是接受服务过程中,形成的直观感受,将实际感知和期望进行比较,导致期望一致或者不一致,进而对服务质量产生判断。

A3过往体验,是师生接受其它机构服务的经历,以及以往接受财务服务的体验,通过服务对象参与合作,可以提升师生服务经验,该因素对服务期望有直接影响。

A4服务口碑,服务对象容易受其他人评价的影响,形成先入为主的首因效应,进而干扰其对服务质量的客观评判。

(二)服务主体(财务人员)维度 财务人员是向师生直接提供服务的主体,该维度包含服务态度和意愿、工作满意度、组织公民行为、角色冲突或模糊等4个影响因素。

A5服务态度和意愿,财务部门窗口人员在服务接触中,所体现出的热情、尊重、亲切、友好以及积极性、同理心等,会有效提升服务对象的感知质量。

A6工作满意度,是员工对待工作和组织的整体评价,会影响财务人员对工作和部门的认同和投入,进而影响着其服务质量,也会积极的影响服务对象对服务质量的评价。

A7组织公民行为,是对组织成员有益于组织行为的高度概况,其首要特征是员工行为的非命令性;其二是这种行为的自发主动性,服务质量的一些维度就包括服务员工的这种自发主动的个体行为;其三是其对组织目标的一致性,当服务一线员工与服务对象接触时,可以选择其提供

服务的方式,采用组织公民行为有利于提升服务质量评价和组织绩效水平。

A8角色冲突或模糊,角色冲突是员工的众多角色存在不一致,角色模糊发生在员工缺乏明确信息指示其完成某项任务时,高校财务人员既承担审核监管职责,同时又提供财务报账、会计出纳等服务职责,会遇到认知困境,出现角色冲突,对服务对象感知服务质量产生影响。

(三)部门管理维度 服务管理是员工行为规范化,业务流程标准化,服务质量标准统一化的过程。该维度包含服务流程标准化、组织文化建设、绩效考核和奖惩、高层愿景和战略、培训开发等5个因素。

A9服务流程标准化,是指借助服务流程图、动作分析、全面质量管理等工具,实现服务标准和服务传递的稳定化、定量化和差距最小化,减少服务差错和品质波动。

A10组织文化建设,涵盖管理信念和管理价值的传递,会产生两种效应,加强财务部门内部的学习氛围,传达并强化文化方面的价值,通过培训开发引导财务人员树立卓越服务标杆和积极价值观,产生带动示范效应。

A11绩效考核和奖惩,通过在绩效考核中强调行为准则,财务主管能够让财务人员对其行为负责并且对服务过程进行控制,从而积极影响财务服务一线人员的态度和行为响应和服务对象服务质量感知;由于服务绩效能够得到及时反馈,会对其后续服务态度产生积极影响。

A12愿景和战略,财务部门受高校整体氛围的影响,虽然高校高层领导距离一线员工非常遥远,可以通过制度和命令链条驱动各层级管理者和基层财务人员,高层的服务质量承诺是财务人员提供优质服务的必要条件。

A13培训开发,是对财务人员传授标准化操作技能、规范化服务流程的必要途径,也是传递组织文化和积极服务态度的重要手段。

(四)服务设施维度 服务设施是高校财务部门为师生提供服务的物质基础,也是师生对服务质量的直观感受,包括软硬件设施及服务有形化等2个因素。

A14软硬件设施,是指财务部门的建筑空间、信息技术设施、辅助软件、等候区、自助设施、打印复印设备、排队叫号设施等硬件设施,还包括卫生状况、光照强度、Wifi连接可获得性、嘈杂度、舒适性等环境因素。

A15服务有形化,是指高校财务部门借助服务过程中的各种有形要素(包括实物、数字、文字、音像、实景、事实及其它可视化方式),使无形服务及部门形象具体化和便于感知的一种方法,包括各种指示标引、操作说明、业务流程、宣传招贴、电子屏等,增加服务对象的易用性和便利性。

三、高校财务服务质量影响因素中心度和原因度建模

(一)建模方法介绍 DEMATEL和ISM都属于系统结构建模方法,都运用矩阵和图论对系统中任意两个因素之间的影响关系进行分析。DEMATEL侧重于通过确定系统中

各因素之间直接影响关系的大小,来计算各因素对其它因素的影响及被影响程度,区分原因要素和结果要素,识别出复杂系统的关键要素及影响程度,ISM法侧重于通过系统各要素间影响关系,将复杂系统分解为若干子系统,构建多层次解释结构模型。将DEMATEL和ISM进行有机结合不仅可以更加全面地分析复杂系统的层次结构,而且能识别系统中的关键要素及其影响程度,分析步骤如图1所示。

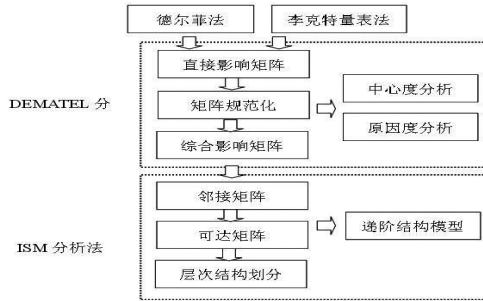


图1 集成 DEMATEL/ISM 的计算步骤

(二)构建直接影响矩阵 确定要素间的直接影响程度和影响矩阵。采用李克特五分量表法和德尔菲法确定因素之间影响强度,将两两因素间影响强度分为“非常强”、“强”、“一般”、“弱”和“无影响”5个等级,分别赋予4、3、2、1、0,选定25位服务质量管理专家、高校财务专业人员、高校师生员工对影响因素间有无关系及影响强度进行判断。采用均值法集成规则对问卷数据进行了处理,为避免破坏标度导致算法失效,均值采用四舍五入取整数,从而确定每两个因素间直接影响强度。建立因素集合的直接影响矩阵X,如表2所示。

表2 服务质量影响因素直接影响矩阵X

X	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15
A1															
A2				3											
A3	4														
A4	4		3												
A5	4		3												
A6	3		2	4		3									
A7	4		3	4											
A8	3		2	3	3	3									
A9	3		2	1	1	2	1				2				
A10				3	2	4	3	2			2				2
A11				4	2	1			3					2	2
A12								3	4	3		4	4	3	
A13				3	2	3	4	3	4	1				2	
A14	3		3		2			2						2	
A15	3		3					3	3						

(三)建立综合影响矩阵 对直接影响矩阵进行规范化处理,可得规范化影响矩阵D。

$$D = \left(\frac{1}{\max_{i=1}^n \sum_{j=1}^n a_{ij}} \right) * X \quad (1)$$

DEMATEL法将因素集合的间接影响关系通过式(2)进行综合运算,式中T为综合影响矩阵,I为单位阵。

$$T = D * (I - D)^{-1} \quad (2)$$

表3 服务质量影响因素综合影响矩阵(T)

T	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15
A1															
A2	0.01		0.01	0.08											
A3	0.11														
A4	0.11		0.08												
A5	0.01	0.11	0.01	0.09											
A6	0.01	0.10	0.01	0.08	0.11		0.08								
A7	0.01	0.12	0.01	0.10	0.11										
A8	0.01	0.10	0.01	0.08	0.10	0.08	0.09								
A9	0.01	0.10	0.01	0.07	0.04	0.03	0.06	0.03			0.05				
A10		0.05		0.04	0.11	0.06	0.12	0.08	0.06	0.06					0.06
A11		0.04		0.03	0.12	0.06	0.04		0.09					0.05	0.06
A12		0.04		0.03	0.04	0.03	0.03	0.02	0.12	0.12	0.09		0.11	0.11	0.10
A13			0.05	0.04	0.12	0.07	0.11	0.12	0.09	0.11	0.04				0.06
A14	0.01	0.09	0.01	0.10	0.01	0.05	0.01		0.06						0.05
A15	0.01	0.09	0.01	0.09	0.01	0.01	0.01	0.01	0.08	0.08	0.01				

(四)确定中心度和原因度 对综合影响矩阵T中元素按行相加得到相应因素的影响度R,表示该因素受其它因素的影响程度;对T中的元素按列相加得到相应因素的被影响度C,表示该因素对其它因素的总体影响程度。影响因素的影响度和被影响度相加得到中心度N=R+C,影响因素的影响度和被影响度相减得到原因度M=R-C。计算所得的结果见表4,因果关系如图2所示。

表4 服务质量影响因素综合评价表

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15
R	0.00	0.09	0.11	0.19	0.21	0.38	0.34	0.46	0.40	0.65	0.49	0.85	0.83	0.40	0.42
C	0.31	0.88	0.14	0.83	0.77	0.39	0.55	0.26	0.50	0.33	0.26	0.00	0.11	0.17	0.33
R-C	-0.31	-0.78	-0.04	-0.63	-0.56	-0.01	-0.21	0.20	-0.10	0.32	0.24	0.85	0.72	0.23	0.09
R+C	0.31	0.97	0.25	1.02	0.98	0.78	0.89	0.72	0.91	0.98	0.75	0.85	0.93	0.57	0.76

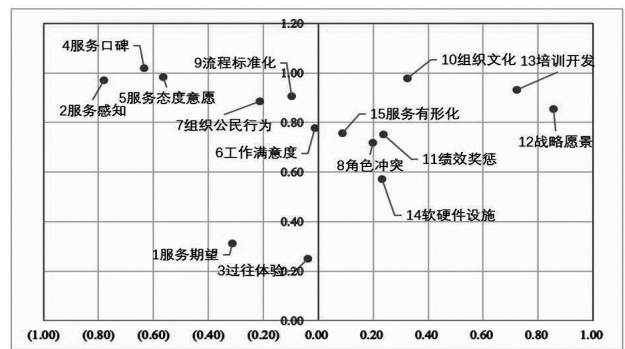


图2 服务质量影响因素因果图

(五)因素集合因果度分析

(1)对因素中心度的分析。中心度R+C代表因素受影响和施加影响的综合强度,反映与其它因素的关联强度。由表4可知,各因素R+C指标较高的因素依次是A4服务口碑, A5服务态度和意愿, A10组织文化建设, A2服务感知, A13培训开发, A12战略愿景,说明这些因素具有承上启下作用,与其它因素关联度高。从解释结构模型分析的图3也可以看出,这几个因素处在比较重要的节点,与其它的因素连接紧密。A3过往体验, A1服务期望, A14软硬件设施中心度最低,说明这几个要素相对独立,与其它因素关联较少。

(2)对原因因素的分析。原因度指标R-C为正值的因素属于原因因素,位于图2右侧区域。按其原因度排序,依次

是A12高层愿景和战略、A13培训开发、A10组织文化建设、A11绩效考核和奖惩、A14软硬件设施、A8角色冲突模糊、A15服务有形化。其中A12高层愿景和战略对其它因素影响最大,属于根源性因素;A13培训开发、A10组织文化建设、A11绩效考核和奖惩是对财务管理及操作人员等主体产生影响的重要管理手段;A14软硬件设施、A15服务有形化等因素属于服务软硬件设施,这是高校财务部门提供服务的环境和基础设施因素;A8角色冲突和模糊通过影响财务人员的服 务意识、工作满意度、组织公民行为,进而间接影响师生员工的服务感知。

(3)对结果因素的分析。原因度指标R-C为负值的因素属于结果因素,位于图2左侧区域。按其原因度绝对值排序,依次是A2服务感知、A4服务口碑、A5服务态度和意愿、A1服务期望、A7组织公民行为、A9服务流程标准化、A3过往体验、A6工作满意度。其中,A2服务感知、A1服务期望是决定服务质量的直接因素,决定对高校财务质量的直接判断;A4服务口碑、A3过往体验决定了师生员工对财务服务的标准和期望;A5服务态度和意愿、A6工作满意度、A7组织公民行为、A9服务流程标准化等,属于财务人员维度的因素,满意度和服务态度等,可以直接影响师生员工的财务服务感知。

四、高校财务服务质量影响因素解释结构建模

ISM法可以在DEMATEL分析的基础上,过滤影响因素间较强的影响关系,并借助矩阵和集合运算,将因素集合进行层次划分,构建高校财务服务质量影响因素解释结构模型。描述因素集合的影响层级及影响路径,分析因素集合对高校财务服务质量的影响机理。

(一)建立可达矩阵 设定阈值λ,过滤掉较弱的影响关系,简化系统结构,使多级递阶结构更清晰。由公式3,4进行逻辑判断,将综合影响矩阵T转换为邻接矩阵K。式中:k_{ij}为邻接矩阵K的元素。

$$\text{If } t_{ij} \geq \lambda (i, j=1, 2, \dots, n) \quad k_{ij}=1 \quad (3)$$

$$\text{If } t_{ij} \leq \lambda (i, j=1, 2, \dots, n) \quad k_{ij}=0 \quad (4)$$

其中λ的值直接影响邻接矩阵构成及后续的层次结构划分,具体取值可根据影响度的离散度进行多次取值分析,以获得满意结果。将λ=0.08代入公式3,4,过滤掉较弱因素间的影响关系,建立因素集合的邻接矩阵K,如表5所示。

(二)建立多层解释结构模型 对K进行迭代运算,求出可达矩阵U(运算过程略)。然后,确定影响因素A的可达集合R_i(被A_i影响的因素集)和前项集合S_i(对A_i产生影响的因素集),式中A为影响因素的集合。

$$R_i = \{ \alpha_j | \alpha_j \in A, \mu_{ij}=1 \} \quad (i, j=1, 2, \dots, n) \quad (5)$$

$$S_i = \{ \alpha_j | \alpha_j \in A, \mu_{ji}=1 \} \quad (i, j=1, 2, \dots, n) \quad (6)$$

依据条件公式7,8是否成立,按照原因优先或结果优先算法,划分各级别的因素集合,得到影响因素多层次结构模型。

表5 高校财务服务影响因素的邻接矩阵 K

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15
A1															
A2															
A3	1														
A4	1														
A5		1		1											
A6					1										
A7				1	1										
A8						1	1								
A9								1							
A10					1	1	1								
A11					1				1						
A12									1	1	1		1	1	1
A13						1	1	1	1	1					
A14		1		1											
A15		1		1					1						

$$R_i \cap S_i = R_i \quad (i=1, 2, \dots, n) \quad (7)$$

$$R_i \cap S_i = S_i \quad (i=1, 2, \dots, n) \quad (8)$$

按照公式5,6确定各因素的可达集合和前项集合,按照公式7,8,划分因素层级,如表6所示,依据结果优先方案建立解释结构模型(如图3)。图中灰色节点为原因因素,其它为结果因素,虚线框内因素属于同一影响维度。

表6 高校财务服务质量影响因素分级表

层级序号	层次说明	结果优先方法各层级的要素	原因优先的方法各层级的要素	共有要素	活动要素
0	表层因素	1,2	1,2	1,2	
1	中间层因素	3,4,5,6,7,8	3,4,5,6,7,8,9,14,15	3,4,5,6,7,8,9,14,15	8,9,14,15
2	深层因素	9,10,11,13,14,15	10,11,13	10,11,13	9,14,15
3	根源层因素	12	12	12	

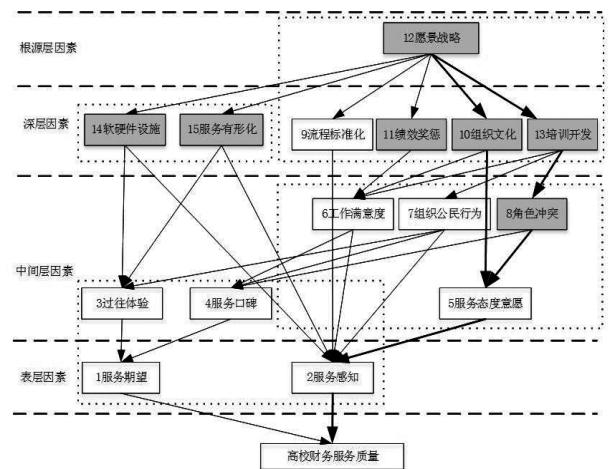


图3 服务质量影响机理解释结构模型

(三)因素集合对高校财务服务质量影响机理分析

(1)因素集合影响层次分析。从影响因素分级表(如表6)及影响机理结构模型(如图3)可以看出:

A12战略愿景处于第3层,是高校财务服务质量的根源因素。因此,高校需将行政部门对科研教学活动的服务职能,提升至战略层面,强化财务人员使命愿景和服务意识,树立积极正向价值观,才能从根本上提升高校财务服务质量。

A2服务感知、A1服务期望处于第0层,是决定服务质量

的表层因素,这与DEMATEL的分析也相印证。因此,高校财务部门唯有通过改善师生员工财务服务感知,才能提升服务质量和满意度。

A5服务态度和意愿、A6工作满意度、A7组织公民行为、A8服务角色冲突和模糊以及A4服务口碑、A3过往体验等因素处于第1层,对服务感知和服务期望产生影响,同时受深层因素和根源因素影响,是高校财务服务质量的中间层因素。财务人员的工作满意度、态度意愿、组织公民行等因素为服务对象的服务感知有直接影响,如何调动财务人员积极性是关键所在。服务对象既往的服务体验及其他服务对象传递的口碑,会影响师生员工对财务服务的期望。

A9服务流程标准化、A10组织文化建设、A11绩效考核和奖惩、A13培训开发、A14软硬件设施、A15服务有形化等因素处于第2层,分别属于组织管理及软硬件设施维度,是影响财务服务质量的深层次因素。高校从战略高层重视服务质量,采取绩效奖惩、文化建设、培训开发、流程标准化等管理措施,可以对财务人员态度及行为产生影响;同时,战略高层重视也会加强软硬件投入,改善服务环境,从而提升师生员工的服务体验。

(2)因素集合影响路径分析。结构模型中存在多条影响路径(如图3),主导性路径是A12战略愿景→(A11绩效奖惩+A10组织文化建设+A13培训开发)→(A6工作满意度+A7组织公民行为+(A8角色冲突→A5服务态度和意愿))→A3服务感知→高校财务服务质量,这也是高校财务服务质量的主要改善路径。在高校财务管理实践中,学校高层领导对财务服务质量的重视,会驱动响应的管理举措,对财务服务人员产生有效激励,进而提升服务品质。

此外,还有根源层因素通过其它路径对服务质量传递影响。A12战略愿景→(A9服务流程标准化+A14软硬件设施+A15服务有形化)→A3服务感知→高校财务服务质量,学校高层领导的重视会在软硬件配置及服务环境上得到体系,同时,会推动服务流程标准化,进而影响财务服务体验;A12战略愿景→(A14软硬件设施+A15服务有形化)→(A4服务口碑+A3过往体验)→A1服务期望→高校财务服务质量,软硬件环境的改善会对服务口碑及过往服务体验有积极影响。

在层次结构模型基础上,还可以找出具体的改善路径。例如,要改善A5服务态度和意愿,沿着图3中粗线条向上追溯对其施加影响的因素。由图3中反映的影响关系可知,培训开发可以避免财务人员的角色模糊和冲突,组织文化建设和角色定位清晰,有助于改善财务人员的态度和服务意愿。

五、结论

针对高校财务服务质量影响因素及其作用机理问题,本文采用DEMATEL和ISM方法,分析了因素间直接影响关系和影响强度,构建了影响因素因果图和解释结构模型,

确定影响因素综合重要性,并区分了根源影响因素、深层影响因素和直接影响因素,明确了因素集合对服务质量的影响路径。本文得到如下研究结论:

(1)基于DEMATEL-ISM分析模型可以更好区分服务质量影响因素的原因度和结果度,高层愿景和战略、培训开发、组织文化建设、绩效考核和奖惩等因素原因度较高,服务感知、服务口碑、服务态度和意愿、服务期望等因素结果度较高,原因度高的因素对结果度高的因素施加影响。

(2)利用DEMATEL-ISM分析模型可以准确划分影响因素的影响层次及影响传递路径,高层愿景和战略是高校财务服务质量的根源影响因素,绩效奖惩、培训开发、文化建设等管理因素及软硬件设施改善是深层影响因素,服务感知和服务期望是直接影响因素,因素间的影响路径也是提升服务品质的改善路径。

(3)基于DEMATEL-ISM分析模型能够深入分析组织内部管理因素间影响关系和作用机理,为各类组织内部因素重要性、影响层次及影响路径,提供了简单、可靠的分析模型。

总之,将DEMATEL-ISM方法用于高校财务服务质量影响因素分析,可以明确因素集合的影响层次,重视原因因素的改善和应对,能够更好地管控财务服务质量。“高层愿景和战略”处于因素层次结构的根源层,若要提升财务服务质量,避免财务与师生员工矛盾冲突,需从学校高层重视财务工作,并通过完善“绩效奖惩”、“培训开发”、“文化建设”以及软硬件设施改善,来影响财务人员“工作满意度”、“服务态度和意识”、“组织公民行为”,避免财务人员“角色冲突和模糊”,进而改善师生员工的“服务感知”和“服务期望”,提升高校财务服务质量和师生满意度。

参考文献:

[1]汪纯孝等:《服务性企业整体质量管理》,广州中山大学出版社1999年版。

[2]范秀成、杜建刚:《服务质量五维度对服务满意及服务忠诚的影响——基于转型期间中国服务业的一项实证研究》,《管理世界》2006年第6期。

[3]李馨玉:《基于SEARVQUAL模型的A市农商行柜面服务质量研究》,《经营管理者》2017年第3期。

[4]曹花蕊等:《管理者服务质量承诺影响顾客感知服务质量的路径模型》,《物流技术》2012年第23期。

[5]杨锴:《服务质量的影响因素研究》,《现代管理科学》2010年第11期。

[6]申霞等:《集成DEMATEL/ISM的煤矿工人违章行为影响因素研究》,《中国安全科学学报》2015年第25期。

[7]周德群、章玲:《集成DEMATEL/ISM的复杂系统层次划分研究》,《管理科学学报》2008年第11期。

(编辑 张芬)

Study on Hotel's Cross-Border Merger & Acquisition's Motive and Performance

——Based on the JinJiang's Case

Liu Yunguo Li Siqi Liu Yang

(Xin Hua College Of Sun Yat-Sen University; Tencent Technology(Shenzhen)Co., Ltd. ;Modern Accounting and Financial Research Center Of Sun Yat-Sen University)

Abstract: Since the 21st century, the global hospitality industry is in the merger and acquisition-based expansion and integration. China's hospitality industry develops rapidly under "the Belt and Road" strategy and other national strategic opportunities. Based on the JinJiang's case, this paper explored the motive, scheme and performance of China's hospitality cross-border M&A using industry analysis, financial analysis and Event Study. This paper could help supplement the academic study of the relationship of M&A's motive and performance, evaluate more objectively.

Keywords: Cross-border M&A Motive Performance

Fair Value Measurement and Accounting Conservatism

——Re-examination based on Khan & Watts Model

Deng Haoyue Liu Houping

(College of Commerce ,Chengdu University of Technology)

Abstract: In 2014, the Ministry of Finance of the People's Republic of China re-enacted the fair value measurement standards (CAS39), and which was gradually popularized in the measurement and presentation of related assets and liabilities. This paper uses the C_Score model proposed by Khan & Watts to re-examine the existence of accounting conservatism of Shanghai and Shenzhen A-share listed companies and the impact of fair value measurement on the accounting conservatism of listed companies; Furthermore, by using the double difference model, we try to find out the difference in the influence of the revision of the fair value standard on Accounting Conservatism compared with the previous fair value standard. The results of the study show that there is a certain degree of accounting conservatism in both Shanghai and Shenzhen A-share listed companies; The use of the fair value measurement criteria for 2012-2016 has a significant negative correlation with accounting conservatism; There is no significant difference in the degree of negative impact on accounting conservatism before and after the revision of the new fair value measurement standards in 2014, its promulgation and implementation doesn't deviate further from accounting conservatism, and they develop in a mutually balanced direction.

Keywords: Fair value Accounting conservatism Khan & Watts model

Research on Government Environmental Accounting from the Perspective of Regional Ecological Economy

——Ganjiang New District as an Example

Jiang Leping

(College of Modern Economics & Management JUFU)

Abstract: As an application branch of macro-accounting's theory, government environmental accounting can economically and effectively enhance the government's regional ecological and economic management function, which is an innovation to the government's regional administrative management mode. Taking the current situation and development of eco-economic management in Ganjiang New District as an example, this paper discusses the theoretical basis, operational framework and coordination mechanism of government environmental accounting application under the regional eco - economy. It is expected to provide solutions and suggestions for governments at all levels to effectively implement environmental accounting and promote the construction of regional ecological civilization.

Keywords: Regional eco - economy Government environmental accounting Ganjiang new district

Research on the Influencing Factors and Influencing Mechanism of Service Quality of Financial Departments in Universities

Zhang Panke Luo Fan Yan Xue

(School of Management, Wuhan University of Technology ;Henan Forestry Vocational College)

Abstract: There are frequent conflicts between financial departments and teachers or students. In order to analyze the influencing factors and influencing mechanism of service quality, based on 156 service quality complaints collected by financial departments of a university in the central region of China, combined with literature and expert interviews, 15 influencing factors from four dimensions were extracted. Using DEMATEL and ISM, this paper analyses the relationship and intensity of the influencing factors of service quality in financial departments of universities, calculates the degree of centrality and causality, constructs a multi-layer interpretative structure model, divides the influencing levels of factors, and clarifies the influencing factors and paths among different levels. The research results show that the integrated DEMATEL-ISM method is feasible in the analysis of influencing factors of financial service quality in Colleges and universities, and it provides new decision-making ideas and methods for improving internal customer service quality of organizational departments.

Keywords: University finance department Service quality Influence mechanism DEMATEL ISM

The Mechanism and Implementation of Government Policy Follow-up Audit

Chang Lingjie Guo Aifang

(Changye Vocational and Technical College)

Abstract: Tracking audit can supervise and verify the operation status and implementation degree of government policies and ensure the smooth implementation of various reform initiatives in the new era by moving forward and elongating the intervening time point and covering the whole process of dynamic real-time monitoring. This paper thoroughly expounds the function mechanism and realization mode of the government policy tracking audit service in governing the country. Taking the implementation tracking audit of the precise poverty alleviation policy in Shandong Province as an example, it summarizes the experience and problems in practice, and puts forward relevant countermeasures and suggestions.

Keywords: Government policy State audit Follow up audit